TRATADO DE GARANTIA

El presente Tratado de Garantía debe conservarse en la guantera del vehículo. Este documento permite al Concesionario autorizado VAS, confirmar el disfrute y cobertura de la garantía del vehículo detallado en el Plan de Asistencia Técnica*, por tal motivo es obligatorio presentar este Tratado de Garantía al taller autorizado VAS que atenderá el vehículo en el momento de requerir algún servicio de garantía.

Es recomendable leer el presente Tratado de Garantía detalladamente. Cualquier interrogante o comentario, debe consultarse con el concesionario vendedor, quienes le brindarán el mejor asesoramiento.

NOTA IMPORTANTE
PARA PROPIETARIOS VOLKSWAGEN

- Para hacer efectiva la garantía debe presentar este Tratado de Garantía al concesionario

- Para tener validez este libro de garantía debe contener los siguientes datos
  1. Nombre y datos del Cliente
  2. Registro de toda la información concerniente al vehículo (modelo, año, placa, N° de Chasis, N° de motor, color)
  3. Debe estar firmado por el cliente y sellado por el concesionario Volkswagen vendedor.

  Cada concesionario autorizado VAS posee el personal técnico especializado, equipos y herramientas para poder realizar el servicio adecuado al vehiculo amparado por este tratado.

- La garantía ampara al vehículo por defectos de fabricación y montaje. El propietario esta obligado, para su disfrute, a cumplir con todo el plan de mantenimiento preventivo en los concesionarios oficiales y usar repuestos originales. No acudir a un concesionario autorizado VAS para la ejecución de las revisiones o mantenimiento y usar repuestos originales instalados en un taller no autorizado por la marca, será causa de anulación de la presente garantía. Para la satisfacción del propietario, es recomendable hacer uso del sistema de citas establecido en la red de concesionarios VAS.

- Para mantener la garantía debe usarse repuestos originales Volkswagen y mantener el vehículo con las características originales.

- El uso del vehículo en actos violentos, uso negligente, trato inexperto, actividades de transporte público, competencias de velocidad o la alteración de sus condiciones originales de funcionamiento, serán motivo suficiente para anular la cobertura de la garantía del vehículo.

ATENCIÓN

VAS VENEZUELA, S.A. ATENTA SIEMPRE A LAS NORMATIVAS LEGALES VIGENTES, GARANTIZA LA DISPONIBILIDAD Y SUMINISTROS DE REPUESTOS DURANTE UN LAPSO MÍNIMO DE DIEZ (10) AÑOS; PARA TODOS LOS VEHÍCULOS IMPORTADOS COMERCIALIZADOS POR LA EMPRESA. DICHO SUMINISTRO DE REPUESTOS ESTARÁ SUJETO A LAS NORMATIVAS LEGALES DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA Y VAS VENEZUELA NO RESPONDERÁ POR CAUSA DE FUERZA MAYOR O NO IMPUTABLE A ESTA.

VOLKSWAGEN
REPUESTOS ORIGINALES

GARANTÍA DEL VEHÍCULO VOLKSWAGEN

Período de cobertura básica:

El representante Volkswagen en Venezuela, garantiza que reparará o reemplazará sin cargo alguno cualquier parte suministrada por Volkswagen que presente defectos de manufacturación y/o mano de obra, siempre que su uso haya sido normal. Esta garantía es válida durante veinticuatro (24) meses continuos, contados a partir de la fecha de emisión de la factura de compra, libre de kilometraje, (12) meses continuos para el vehículo comercial liviano (Caddy), libre de kilometraje Y (12) meses continuos para vehículos destinados para servicio de transporte o alquiler, libre de kilometraje.

La Garantía es transferible a los propietarios siguientes siendo el período de vigencia el estipulado en el párrafo anterior.

Las reparaciones amparadas bajo la Garantía, serán efectuadas por cualquier concesionario autorizado VAS. Sin embargo, es recomendable acudir al taller de servicio del concesionario vendedor, ya que el personal esta interesado en prestarle un Servicio de Calidad al vehículo y al cliente.

Las reparaciones realizadas durante el periodo normal de garantia estarán amparadas dentro de la vigencia de la garantia del vehiculo y hasta la culminación de la misma.

Excepciones:

Los siguientes ítems están cubiertos por períodos que no son los de cobertura básica.

Baterías:

Las baterías tienen dos años de garantía. Si sufriesen un desperfecto en ese periodo, Volkswagen cubre el cambio. Si en el caso de una eventualidad, surgiese un desperfecto en la segunda batería (primera cambiada), esta deberá ser cubierta por su fabricante.

Neumáticos:
Aunque los neumáticos no están amparados bajo esta garantía, ya que estos están cubiertos por su fabricante, Volkswagen procurara en todo momento brindarle la asistencia e información oportuna al propietario del vehiculo acerca de los tramites o pasos que deba realizar para hacer efectivo el reclamo en cuestión. En caso que el propietario sustituya los neumáticos o rines por otros con especificaciones diferentes a los que originalmente trajo el vehículo de fábrica, el vehículo podrá ser objeto de anulación total o parcial de la garantía.

Accesorios:

Esta garantía cubre daños o desperfectos únicamente a aquellos accesorios o componentes suministrados o instalados por Volkswagen a petición del cliente, especificados en el Plan de Asistencia Técnica (Equipamientos opcionales)

Los accesorios y /o componentes ejemplo: equipo de sonido, sistemas de alumbrado, sistema satelital, papel para el control solar, blindaje, asientos de cuero u otros que se puedan considerar, instalados por el concesionario vendedor o tiendas especializadas, entre otros, gozarán de la coberturas de garantía que ofrezcan los responsables de la instalación.

Dado el caso que el concesionario vendedor u otro taller autorizado de la Red VAS instale un accesorio a pedido del cliente, por su cuenta y riesgo, que afecte su funcionamiento, estabilidad, seguridad y confiabilidad del vehículo, este perderá automáticamente la garantía.

Las piezas u órganos cambiados por concepto de Garantías se convierten en propiedad del representante legal de la marca Volkswagen en el país.

Otros aspectos que no se encuentran amparados por la garantía:

- Los daños en los vidrios del habitáculo, micas y/o lentes del sistema de iluminación por rayas, golpes, grietas, estallidos.

- Las reparaciones y ajustes requeridos como resultados de: un mal uso deportivo, competencias de velocidad (hacer funcionar frecuentemente el motor a máximo régimen de revoluciones), sobrecargas, negligencias, imprudencia,

modificación, alteración, reparación o mantenimiento ejecutado en un taller independiente,

- Manipulación indebida, desconexión, ajustes o reparaciones impropias, accidentes o cualquier otro similar.

- Corrosión de la superficie debido a impacto de piedras, grava, ralladuras en la pintura, daños producidos por medio ambiente agresivo: partículas de hierro en el aire (polvo metálico), lluvia ácida, savia de árboles, salitre, granizo; así como los causados por el transporte de sustancias o materiales corrosivos; tormentas, rayos, inundaciones, inmersión parcial o total u otros actos de la naturaleza, por ejemplo: secreciones de insectos, pájaros.

- Uso de maquinarias de lavado, limpiadores o pulituras que causen defectos que rayen o deterioren la pintura, tablero o tapicerías, o cualquier pieza externa o interna expuestas del automóvil, por ejemplo: retrovisores, emblemas, tapicerías de telas o cuero, etc.

- Daños causados por la instalación de alarmas y/o otros dispositivos de seguridad, equipos de sonido, iluminación auxiliar o cualquier otro elemento aquí no especificado, que afecte al sistema eléctrico o componentes electrónicos y no haya sido autorizado previamente por la fábrica, tales como: Unidad de Control Electrónico (ECU), alternador, radio-reproductor (cualquiera de sus versiones), parlantes, fusibles.

- Avería sobre alguno de los sistemas del vehículo, como resultado del uso de accesorios como: equipo de sonido, sistema de alumbrado, papel para el control solar, blindaje y otros que se puedan considerar; distintos a aquellos suministrados e instalados por los concesionarios VAS, a pesar que resultaron afectados a causa de algún desperfecto o daño de un componente o sistema original del vehículo.

- Deterioro de las piezas consideradas como de desgaste normal según la utilización y kilometraje del vehículo como: filtros de aire, filtros de gasolina, filtros de aceite, pastillas de freno, discos de freno, disco de fricción, plato de apriete, collarín, amortiguadores, bujías de encendido, escobillas de limpiaparabrisas, fusibles, bombillas, cristales, terminales de dirección, bujes de suspensión delanteros y traseros, espirales delanteros y traseros, gomas de suspensión delanteros y traseros, bandas de freno, neumáticos..

- Daños causados a cualquier componente debido a la penetración o inclusión de sustancias extrañas a los sistemas del vehículo, tales como agua, barro, solventes, etc., debido a accidentes, vandalismo o desastres naturales, y cualquier otro hecho no imputable al fabricante, importador o concesionario.

Efectos de la falta de mantenimiento; uso de combustible, aceite ó lubricantes incorrectos en la cobertura de garantía

Las reparaciones y ajustes causados por un mantenimiento inapropiado, falta de mantenimientos rutinarios especificados en el Manual de Instrucciones de su vehículo**, daños ocasionados por condiciones de almacenamiento erradas, uso de fluidos que no sean los especificados por el representante de la marca en el país o que hayan sido contaminados con sustancias extrañas, motivaran la anulación inmediata y total de la cobertura de garantía original del vehículo.

ADVERTENCIA: El uso de gasolina con tetraetilo de plomo (combustible incorrecto) en vehículos con convertidor catalítico, causará severos daños en el sistema de control de emisores del motor; por lo tanto, este acto será causal de la anulación de la presente Garantía.

Mantenimiento a expensas del Propietario:

Entonación del motor, alineación de ruedas, balanceo y rotación neumáticos, cambio de aceite lubricante u otro fluido, lubricación del chasis, limpieza y/o reemplazo de filtros, limpieza de inyección de combustible, limpieza y reemplazo del refrigerante del motor, bujías, cables de bujías, bombillos, fusibles, cepillos limpia parabrisas desgastados, correas impulsoras, correa de sincronización del motor, inspección y ajuste de pastillas y /o bandas de freno, así como también el conjunto de embrague; inspección y ajustes de varillaje de diversos componentes, son algunos de los ítems de mantenimiento y responsabilidad del propietario que no se encuentran bajo el amparo de la presente Garantía.

Ruido normal, vibraciones y deterioro:

El ruido normal inherente al funcionamiento del vehículo, desajustes, vibraciones y desgastes a consecuencia del uso en vías de circulación en mal estado (calles, avenidas, carretera, autopista, etc.) y el deterioro tales como decoloración, desvanecimiento, deformación o manchas no están amparados por esta garantía.

Por ser los vehículos resultado de una producción en serie, las piezas, conjuntos y ensamblajes que lo componen están sujetas a especificaciones y rangos de tolerancias que integran el diseño, factores determinantes para el diagnóstico de posibles fallas o averías.

Sobre el Kilometraje alterado.

Las fallas en un vehículo cuyo kilometraje registrado en el odómetro ha sido alterado (por desconexión y/o por modificación) y por lo tanto, no pueden ser leídos con certeza no serán cubiertas, así como, cualquier alteración del kilometraje total recorrido por la unidad por efecto de los actos aludidos, es causal de anulación de la presente Garantía.

Gastos adicionales.

Los daños incidentales o consecuentes tales como llamadas telefónicas, taxis y/o alquiler de automóviles, traslado en grúas, alojamiento, daños o perjuicios, pérdida de tiempo, daño emergente, lucro cesante, inconvenientes y pérdida comercial o cualquier otro no especificado en el presente Tratado NO ESTÁN CUBIERTOS por la Garantía.

RESPONSABILIDAD DEL PROPIETARIO

Obtención del Servicio de Garantía.

El propietario tiene la responsabilidad de acudir con el vehículo Volkswagen a cualquier concesionario oficial para obtener el Servicio de Garantía. El concesionario realizará las reparaciones necesarias, empleando para ello partes nuevas o remanufacturadas originales. Cualquier concesionario VAS en el país puede realizar el Servicio de Garantía, pero se recomienda visitar el concesionario vendedor del vehículo, puesto que el personal sigue interesado en atender al cliente y al vehículo.

Mantenimiento.

El propietario es responsable de la operación correcta, mantenimiento periódico, condiciones de almacenamiento (si esto aplica) y cuidados del vehículo Volkswagen, de acuerdo con las instrucciones de mantenimiento estipuladas para tales características de manejo en el citado Plan de Asistencia Técnica* y Manual de Instrucciones** de su vehículo.

Registro de Mantenimiento.

El propietario es responsable de guardar los registros de mantenimiento del vehículo para el caso de una eventualidad en la que se requiriese demostrar que el Servicio de Garantía se ha realizado.

Para Venezuela, las condiciones del presente tratado de garantías, registrado convincentemente ante los organismos nacionales pertinentes, prevalecerá sobre las condiciones establecidas en el Plan de Asistencia Técnica* (de uso internacional) en el caso que hubiese alguna divergencia sobre las condiciones establecidas en ambos documentos. Cualquier otro no contenido en ambos escritos, se regirá por lo establecido en cualquiera de los dos documentos que lo contemple.

MANTENER LOS VEHÍCULOS VOLKSWAGEN EN CONDICIONES ÓPTIMAS

CON UN SERVICIO ADECUADO

SERVICIO PRECEDENTE A LA ENTREGA:

- Con el fin de garantizar el rendimiento y la afamada Calidad Volkswagen en los nuevos vehículos, el concesionario es responsable de llevar a cabo todos los servicios de limpieza, inspección y comprobaciones previas a la entrega del vehículo nuevo estipulados por Volkswagen, para así resguardar el nivel de calidad del vehiculo.
- Será obligación del propietario exigir copia del listado de chequeo verificado por el concesionario vendedor durante la inspección pre-entrega de su vehículo.

INSPECCIONES PERIÓDICAS:

- El mantenimiento adecuado ayudará a garantizar el máximo rendimiento, mayor confiabilidad y durabilidad al vehículo Volkswagen.
- Para mantener el modelo Volkswagen en excelentes condiciones de manejo es fundamental que se realicen las inspecciones periódicas estipuladas en el Plan de Asistencia Técnica* y estas son de carácter obligatorio para la validez de la garantía, deben estar sellados y firmados por el concesionario VAS que lo asistió.
- El Plan de Mantenimiento Programado contempla los servicios requeridos por el vehículo en función al kilometraje de recorrido o tiempo de uso (lo que ocurra primero). El Plan de Mantenimiento Periódico es el resultado de las pruebas y de la experiencia de la fábrica, representando por lo tanto el cuidado más eficiente y económico para los modelos Volkswagen.
- Dado el caso que un vehículo sea operado bajo condiciones severas, éste requerirá intervalos de servicio más frecuentes. Para ello, consulte su Manual de Instrucciones (o del Propietario) para evitar posibles daños a las piezas.

INFORMACIÓN AMBIENTAL

VOLKSWAGEN, EN CONSTANTE PREOCUPACIÓN POR LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, EMPLEA EN LOS SISTEMAS DE AIRE ACONDICIOANDO EL REFRIGERANTE R-134a, EL CUAL NO CONTIENE COMPUESTOS CLOROFLUOROCARBONADOS (CFC) QUE DAÑEN LA CAPA DE OZONO.

LOS CONCESIONARIO VAS CUENTAN CON EL PERSONAL TÉCNICO CAPACITADO Y LOS EQUIPOS PARA EL MANTENIMIENTO Y SERVICIO DE LOS SISTEMAS DE AIRE ACONDICIONADOS.

Nota: en el momento de la compra del vehículo y antes del retiro del concesionario, se recomienda verificar en la guantera del vehículo que se encuentre el Manual de Instrucciones y el Plan de Asistencia Técnica. Dedicar algunos minutos a la lectura de estos instructivos ayudará enormemente al propietario a conocer más el vehículo.

*También llamado Plan de Asistencia Técnica-Garantía, Manual de Asistencia Técnica.

** Se entienden por mantenimientos rutinarios o consejos prácticos los especificados en el Manual de Instrucciones del vehículo, tales como revisión de los neumáticos (desgaste, presión de aire, inclusive rueda de auxilio), depósito del líquido lavaparabrisa / lavaluneta, sistemas de luces (descartar lámparas quemadas), nivel de aceite del motor (10 minutos después de apagado el motor), entre otros. Se recomiendan realizar estás revisiones una vez por semana, le ahorraran al propietario tiempo, problemas y gastos posteriores

Tratado de Garantía notificado al INDECU.

Dirección y Teléfonos de la Red de Concesionarios Volkswagen: http://www.vw.com.ve/vwcms/master_public/virtualmaster/es_ve/post_venta/Red_de_PV.html